Gemeente Echt-Susteren

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Echt-Susteren.

Nr. 25987

3 maart

2016

Klachtenregeling Servicecentrum MER, eerste wijziging

Het Algemeen Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling MER,

gelezen het voorstel van het Dagelijks Bestuur van 23 november 2015;

gelet op de hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit tot vaststelling van de volgende gewijzigde klachtenregeling:

B E S L U I T :

Het Algemeen Bestuur van het openbaar lichaam Servicecentrum MER

Klachtenregeling Servicecentrum MER, eerste wijziging

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. *een klacht*:
een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan dan wel de voorzitter of een lid van het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur, een vaste commissie van advies, de Directie, dan wel een ambtenaar van het openbaar lichaam Servicecentrum MER of een arbeidscontractant, in dienst van het openbaar lichaam, zich in een bepaalde aangelegenheid van de Gemeenschappelijke Regeling Servicecentrum MER heeft gedragen tegenover een natuurlijk persoon of een rechtspersoon.

b. *een klaagschrift:*
een schriftelijk ingediende klacht.

c. *een bestuursorgaan:*
1. het Algemeen Bestuur;
2. het Dagelijks Bestuur;
3. een onafhankelijke vaste commissie van advies.

d. *een gedraging:*
het handelen of nalaten te handelen jegens een (rechts)persoon in een bepaalde aangelegenheid door:
1. een bestuursorgaan;
2. de voorzitter of een lid van het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur, een vaste commissie van advies of de Directie;
3. een ambtenaar in de uitoefening van zijn functie of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractant), alsmede een gewezen ambtenaar.

e. *klachtencoördinator:*
de functionaris die verantwoordelijk is voor de coördinatie en termijnbewaking. De coördinatie van de klacht ligt bij de klachtencoördinator van de gemeente waarin de klager woonachtig is dan wel het grondgebied van de gemeente waarop de klacht betrekking heeft.

f. *klachtbehandelaar:*
de functionaris als bedoeld in artikel 7.

g. *Nationale ombudsman:*
het bureau van de Nationale ombudsman te 's-Gravenhage die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht. Het bureau rapporteert aan het verantwoordelijke bestuursorgaan over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Artikel 2 Klachten

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan of een lid daarvan, dan wel een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aan-

gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht of klaagschrift bij dat bestuursorgaan in te dienen.

Artikel 3 Fasering
De klachtbehandeling kent drie fasen, te weten:

a. *informele behandeling*
Indien iemand zich met een (mondelinge) klacht tot het openbaar lichaam Servicecentrum MER wendt, wordt in eerste instantie met de betrokken perso(o)n(en) in overleg met de klachtbehandelaar getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd door de klachtbehandelaar. Een afschrift daarvan wordt toegezonden aan de klachtencoördinator.

b. *formele behandeling in eerste instantie*
Indien de klacht na informele behandeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, vindt formele behandeling van de klacht plaats. Een mondelinge klacht wordt daartoe op schrift gesteld. De organisatie is daarbij zo nodig behulpzaam. Een klaagschrift wordt in beginsel behandeld overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling. Met instemming van klager kan gekozen worden voor een andere wijze van behandeling van de klacht.

c. *formele behandeling in tweede instantie*
Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, kan hij vervolgens een klacht c.q. verzoekschrift indienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 4 Klachtencoördinator
1. De coördinatie van de klacht ligt bij de klachtencoördinator van de gemeente waarin de klager woonachtig is dan wel het grondgebied van de gemeente waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
3. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang en de termijnen van de afhandeling van de klacht.
4. De klachtencoördinator stelt een jaarverslag op ten aanzien van de klachten die betrekking hebben op binnen die gemeente ingediende klachten.
5. Bij de klachtbehandeling in tweede instantie is de klachtencoördinator contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Artikel 5 Indiening klaagschriften
1. Het klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
   a. de naam en het adres van de klager;
   b. de dagtekening;
   c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de mededeling wie zich aldus heeft gedragen.

2. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat de ontvangst van het klaagschrift aan de klager wordt bevestigd en verzoekt de klachtbehandelaar de klacht te behandelen.

Artikel 6 Ontvankelijkheid
1. Een bestuursorgaan is niet verplicht een klaagschrift in behandeling te nemen indien:
   a. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 5, eerste lid van deze regeling en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen vier weken nadat klager op de tekortkoming is gewezen, heeft verstrekt;
   b. deze een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van deze regeling is behandeld;
   c. deze een gedraging betreft die langer dan één jaar voor indiening van het klaagschrift plaatsvond;
   d. de aangelegenheid behoort tot het algemeen gemeentelijk beleid of het een algemeen verbindend voorschrift betreft;
   e. deze een gedraging betreft waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of waartegen door klager beroep had kunnen worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
   f. deze een gedraging betreft die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van

de officier van justitie gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
g. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

2. Van het niet in behandeling nemen van het klaagschrift wordt klager door de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk gesteld in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 7 Behandeling

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon (de klachtbehandelaar) die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Hierbij wordt de navolgende leidraad gehanteerd:
   a. Een klaagschrift over het Algemeen Bestuur of over een lid daarvan, wordt behandeld door de voorzitter, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder b van toepassing.
   b. Een klaagschrift over de voorzitter van het Algemeen Bestuur wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
   c. Een klaagschrift over het Dagelijks Bestuur of over een lid daarvan, wordt behandeld door de voorzitter, tenzij deze zelf onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder d van toepassing.
   d. Een klaagschrift over de voorzitter van het Dagelijks Bestuur wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
   e. Een klaagschrift over een onafhankelijke vaste commissie van advies of over een lid daarvan, wordt behandeld door de voorzitter van de commissie, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder f van toepassing.
   f. Een klaagschrift over de voorzitter van een onafhankelijke vaste commissie van advies, wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
   g. Een klaagschrift over de Directie of over een lid dan wel secretaris daarvan wordt behandeld door de voorzitter van het Dagelijks Bestuur.
   h. Een klaagschrift over een afdelingshoofd wordt behandeld door een lid van de Directie.
   i. Een klaagschrift over een medewerker in dienst van het openbaar lichaam Servicecentrum MER wordt behandeld door de teamleider van het betreffende taakveld, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder j van toepassing.
   j. Een klaagschrift over een teamleider wordt behandeld door diens afdelingshoofd.

Artikel 8 Onderzoek

1. De klachtenbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klaagschrift bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

Artikel 9 Hoor en wederhoor

1. De beklaagde, ontvangt een kopie van het klaagschrift en de eventueel daarbij meegezonden stukken.
2. De indiener en de beklaagde, worden in de gelegenheid gesteld in elkaars tegenwoordigheid, in persoon of bij gemachtigde, te worden gehoord.
3. De klachtbehandelaar zit de hoorzitting voor.
4. Van het bepaalde in het tweede lid kan worden afgeweken:
   a. indien klager expliciet te kennen geeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
   b. indien degene tegen wie de klacht is gericht, gemotiveerd bij de klachtenbehandelaar te kennen geeft dat hij niet wenst te worden gehoord of niet in elkaars aanwezigheid wenst te worden gehoord.

5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt door de klachtbehandelaar.
6. Het verslag vermeldt in ieder geval:
   a. de naam van de klachtbehandelaar;
   b. de naam van de verslaglegger;
   c. de namen van de verschenen klager(s) en degene(n) tegen wie de klacht is gericht en, indien aanwezig, van gemachtigde(n) en van getuigen en deskundigen;
   d. datum hoorzitting;
   e. een zakelijke weergave van wat tijdens de hoorzitting over de klacht wordt besproken.

7. Het verslag maakt onderdeel uit van het klachtoordeel en wordt ter kennisneming aan partijen toegezonden of uitgereikt

Artikel 10 Eindoordeel

1. De klachtbehandelaar stelt op basis van de ingewonnen informatie en het horen en wederhoren een rapport van bevindingen op en legt dit ter besluitvorming voor aan:
   a. in geval van een klaagschrift als bedoeld in artikel 7 lid 2 onder a, b, c en d aan het Algemeen Bestuur;
   b. in de overige in artikel 7 genoemde gevallen aan het Dagelijks Bestuur.

2. Het beslissingsbevoegde bestuursorgaan stelt de klager en beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het interne onderzoek en van de conclusies die het daaraan verbindt (klachtoordeel).
3. Het beslissingsbevoegde bestuursorgaan informeert de klager over de mogelijkheid de klacht aan een externe instantie voor te leggen (Nationale Ombudsman).
4. De klachtcoördinator ontvangt een afschrift van het aan de klager en beklaagde verzonden klachtoordeel.

Artikel 11 Afhandelingstermijn

1. De klachtbehandelaar handelt de ontvankelijke klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtbehandelaar kan de afhandeling met vier weken verdagen. Zowel de klager(s) als degene(n) tegen wie de klacht is gericht, krijgen schriftelijk bericht van de verdaging.
3. Indien de klacht eerst informeel wordt behandeld wordt de beslistermijn aangehouden in afwachting van de uitkomst van de informele procedure.

Artikel 12 Tussentijdse beëindiging

1. De behandeling van een klacht kan tussentijds worden beëindigd indien de klager daarmee instemt.
2. De tussentijdse beëindiging wordt schriftelijk bevestigd. In dat geval vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
3. Een afschrift van de bevestiging van de beëindiging wordt verzonden aan de klachtencoördinator.

Artikel 13 Onvoorziene gevallen

In de gevallen waarin de wet of deze regeling niet voorziet, beslist het Dagelijks Bestuur.

Artikel 14 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na die waarop zij is bekendgemaakt.

Artikel 15 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Servicecentrum MER, eerste wijziging ”.

Aldus vastgesteld in zijn openbare vergadering van
Het Algemeen Bestuur van het openbaar lichaam Servicecentrum MER,
De voorzitter, De directie,

Artikelsgewijze toelichting Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Servicecentrum MER

Per 15 oktober 2012 is de Gemeenschappelijke Regeling Servicecentrum MER van kracht geworden. Daarbij is het openbaar lichaam Servicecentrum MER ingesteld.
De Algemene wet bestuursrecht (Awb) kent in hoofdstuk 9, titel 9.1, regels voor de klachtbehandeling door een bestuursorgaan. Onder bestuursorgaan verstaat de Awb onder meer: een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld (artikel 1:1 lid 1 onder a). Het openbaar lichaam Servicecentrum MER is een dergelijke rechtspersoon. Het klachtrecht van de Awb is dan ook op het Servicecentrum MER van toepassing. De regeling in de Awb voor de interne klachtprocedure voorziet in waarborgen waaraan de behandeling van klachten over een gedraging van een bestuursorgaan door dat orgaan zelf, ten minste moet voldoen. Deze klachtenregeling geeft aanvullende voorschriften voor een zorgvuldige behandeling van klachten door het openbaar lichaam Servicecentrum MER.

Artikel 1 Begripsbepalingen
In overeenstemming met het bepaalde in de Wet Nationale ombudsman en de Awb is uitgangspunt dat het gaat om klachten over gedragingen van bestuursorganen. Daarbij wordt een gedraging van een persoon, die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, als een gedraging van dat orgaan wordt aangemerkt. Onder c van dit artikel zijn de bestuursorganen van het openbaar lichaam Servicecentrum MER opgesomd. Bij een vaste commissie van advies kan gedacht worden aan een commissie van advies voor de bezwaarschriften.

De begrippen gedraging (een handelen of nalaten te handelen) en klacht (een uiting van ongenoegen) zijn zo ruim mogelijk geformuleerd.

Artikel 2 Klachten
“Een ieder” heeft het recht een klacht in te dienen. Anders dan bij bezwaar of beroep is niet vereist dat een klager belanghebbende is.
De klacht moet betrekking hebben op een “bepaalde aangelegenheid”. Algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering vallen daarmee buiten de reikwijdte van hoofdstuk 9 van de Awb en deze klachtenregeling.

Gedragingen kunnen zowel feitelijke handelingen betreffen als besluiten en privaatrechtelijke rechtshandelingen. Waar de gedraging het nemen van een besluit betreft, moeten de procedures van bezwaar en beroep worden benut. Via de klachtprocedure kan bijvoorbeeld wel de behoorlijkheid van een besluit aan de orde worden gesteld.
Gedragingen van bestuurs- en commissieleden, ambtenaren en arbeidscontractanten worden toegerekend aan het bestuursorgaan waarvoor de beklaagde persoon werkzaam is. Een onafhankelijke commissie, zoals een bezwaarschriftencommissie, handelt zelf haar klachten af.

Algemene wensen over het optreden c.q. beleid van een bestuursorgaan, hebben geen betrekking op de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen. Deze vallen dus niet onder het klachtrecht.

Het is niet mogelijk over mondelinge uitingen van leden van het Algemeen of Dagelijks Bestuur (en anderen die deelnemen aan de beraadslagingen) in bestuurs- of commissievergaderingen of over hetgeen aan de vergadering schriftelijk is overgelegd, een klacht in te dienen. Op grond van artikel 22 van de Wet gemeenschappelijke
regelingen, juncto artikel 22 van de Gemeentewet geldt hiervoor immuniteit.

Artikel 3 Fasering
Dit artikel geeft de opbouw van de volledige klachtenprocedure weer. De behandeling van een klacht is in eerste instantie informeel en laagdrempelig.

Overigens kan ook de klachtenprocedure bij de Nationale ombudsman als laagdrempelig worden beschouwd. Er gelden voor het in behandeling nemen van een klacht bij deze instantie echter enkele in de Wet Nationale ombudsman vastgelegde criteria waaraan de in te dienen klachten moeten voldoen, willen deze in behandeling kunnen worden genomen.

Als algemene regel geldt, dat zowel mondelinge als schriftelijke klachten zorgvuldig afgedaan moeten worden. Wat een zorgvuldige afdoening inhoudt, kan per geval verschillen.
Bij een ingediende klacht zal zoveel mogelijk moeten worden getracht de klacht reeds in de informele fase afdoende te behandelen. Met het geven van opheldering, het verstrekken of toezenden van informatie of het aanbieden van verontschuldigingen kunnen in deze fase vaak al misverstanden uit de wereld worden geholpen en "de kou uit de lucht" worden gehaald. De informele fase is met opzet niet aan procedurele regels gebonden om de flexibiliteit voor het bereiken van een oplossing zo groot mogelijk te laten zijn.

Als een schriftelijke klacht met de informele wijze van behandelen naar tevredenheid van de klager wordt afgedaan, dan wordt dit aan de klager schriftelijk bevestigd.

De klager wordt, indien hij na de informele behandeling niet tevreden is, gewezen op de verdere klachtenprocedure. Een mondelinge klacht moet daarvoor door klager op schrift te worden gesteld. Als de klager moeite heeft met het op schrift stellen van zijn klacht, dan is het de taak van de organisatie om daarbij te helpen.

Hierbij wordt nog wel aangetekend dat niet iedere negatieve opmerking bedoeld hoeft te zijn als een klacht. Van alle bestuurders en medewerkers wordt wel verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en bij twijfel gericht vragen of de opmerking bedoeld is als klacht.

Artikel 4 Klachtencoördinator
De klachtencoördinator vervult de rol van termijnbewaker binnen het proces. De klachtcoördinator is de klachtcoördinator van de gemeente waarin de klager woonachtig is. De klachtcoördinator bevestigt de ontvangt van de klacht en verzoekt de klachtbehandelaar om de klacht af te handelen. Eerst informeel en indien dat niet tot een oplossing leidt via de formele procedure. Van alle brieven die door de klachtbehandelaar worden verzonden ontvangt de klachtcoördinator een afschrift. Iedere klachtcoördinator stelt een jaarverslag op dit wordt tot een verslag samengevoegd.

Artikel 5 Indiening klaagschriften
Het eerste lid komt overeen met artikel 9:4 lid 2 Awb. Indien een klaagschrift niet aan deze criteria voldoet, hoeft het niet in behandeling te worden genomen, maar dat mag uiteraard wel.

Het tweede en derde lid geven aan dat de klachtencoördinator zorgt voor een ontvangstbevestiging.

Anonieme klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kan op dit beginsel een uitzondering worden gemaakt als aannemelijk is dat klager zwaarwegende belangen heeft om anoniem te blijven. Uiteraard dient de anonieme klager wel op zodanige wijze kenbaar en bereikbaar te zijn, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht.

In artikel 9:4 Awb is voor klaagschriften artikel 6:5 lid 3 van deze wet van overeenkomstige toepassing verklaard. Dit betekent dat klager de verplichting heeft een klaagschrift in de Nederlandse taal in te dienen of om het klaagschrift te voorzien van een Nederlandse vertaling. In concrete gevallen zal in redelijkheid moeten worden getoetst of aan deze eis moet worden vastgehouden.

Artikel 6 Ontvankelijkheid
Het eerste lid geeft de gevallen aan waarin een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen. Het bestuursorgaan zal altijd moeten afwegen of al dan niet tot het in behandeling nemen van de klacht, en dus tot onderzoek, wordt overgegaan. De in het eerste lid geformuleerde gronden zijn grotendeels ontleend aan de Awb.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet tijdig nemen van besluiten. Ingevolge artikel 4:17 Awb kan bij het uitblijven van een besluit op een aanvraag of een bezwaarschrift het bestuursorgaan in gebreke worden gesteld. Als de belanghebbende over het niet tijdig beslissen een schriftelijke klacht als bedoeld in artikel 9:4 Awb indient, is daarmee tevens voldaan aan het vereiste van schriftelijke ingebrekestelling. Het bestuursorgaan is dan in beginsel niet verplicht, maar wel bevoegd, de klacht als zodanig te behandelen, omdat beroep mogelijk is (artikel 9:8 lid 1 aanhef en onderdeel d Awb). Klager kan te kennen geven dat hij er prijs op stelt, dat zijn brief wordt aangemerkt als een klaagschrift en niet als een ingebrekestelling.

Het tweede lid geeft aan dat het betreffende bestuursorgaan de klager binnen vier weken in kennis moet stellen van het niet in behandeling nemen van een klacht. Deze termijn is ook ontleend aan de Awb.

Artikel 7 Behandeling
In dit artikel wordt bepaald wie een klaagschrift formeel behandelt.
De klacht moet worden behandeld door een persoon die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De wet maakt een uitzondering voor het geval de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf, dan wel zijn voorzitter of een lid (zie artikel 9:7 lid 2 Awb). Hiermee is rekening gehouden bij de bepaling van de klachtbehandelaar.

Artikel 8 Onderzoek
Een klacht die in behandeling is genomen, kan uiteraard pas worden afgedaan nadat een deugdelijk onderzoek heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de aard van de klacht zal het onderzoek meer of

minder formeel kunnen verlopen. Tevens kan het onderzoek, indien wenselijk, het karakter kunnen krijgen van bemiddeling.

Artikel 9 Hoor en wederhoor
Een belangrijk onderdeel van het in artikel 8 bedoelde onderzoek is hoor en wederhoor, met inbegrip van de mogelijkheid om op elkaars standpunten te reageren. Hoor en wederhoor is een van de basisbeginselen van de Nederlandse rechtsorde.

Het eerste lid is overgenomen van artikel 9:9 Awb. Een ieder heeft het recht te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend, alsmede wat die klacht inhoudt. Bovendien geeft dit de betreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.

Het horen geschiedt door de klachtbehandelaar. Het verdient in het algemeen aanbeveling klager en degene over wiens gedraging is geklaagd, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren. Vaak wordt dan direct duidelijk over welke punten overeenstemming bestaat en over welke niet. Afzonderlijk horen moet een uitzondering zijn.

Het staat klager en/of degene over wie wordt geklaagd vrij zich op de hoorzitting te laten vergezellen of bijstaan door iemand van zijn of haar keuze. Dit is in het tweede lid vastgelegd. Het is immers mogelijk en begrijpelijk dat iemand zich onprettig of onzeker voelt in een dergelijke hoorzitting. Het is belangrijk dat men zich veilig genoeg voelt om vrijuit te kunnen spreken. Dat komt een zorgvuldige behandeling van de klacht ten goede. Eventuele kosten zijn voor rekening van degene die zich laat vergezellen.

De verplichting tot het opmaken van een verslag staat in artikel 9:10 Awb. De toezending van een exemplaar van het verslag aan beide partijen is een beginsel van behoorlijk procesrecht.

Artikel 10 Eindoordeel
Het is uiteindelijk het bestuursorgaan dat een eindoordeel geeft over de klacht, i.c. het Algemeen, het Dagelijks Bestuur of de onafhankelijke vaste commissie van advies, waartegen de klacht is gericht. Op grond van artikel 9:2 van de Awb behoort bij het bestuursorgaan de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Klager en beklaagde worden schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van het besluit over de klacht. Aan de motivering mogen bij een ongegrondverklaring van de klacht hogere eisen worden gesteld, dan bij een gegrondverklaring.

Het derde lid van dit artikel is gebaseerd op artikel 9:12 Awb. Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht binnen de gemeente is behandeld of indien hij het niet eens met de conclusie die het bestuursorgaan na het onderzoek heeft getrokken, dient hij de gelegenheid te hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Gekozen is voor de aansluiting bij de Nationale Ombudsman.

Blijkens de memorie van toelichting op artikel 9:12 Awb is de beslissing over een klacht geen appellabel besluit, omdat de bevindingen van het bestuursorgaan en zijn conclusies niet op rechtsgevolg zijn gericht.

Artikel 11 Afhandelingstermijn
Dit betreft de wettelijke termijnen zoals genoemd in de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 12 Tussentijdse beëindiging
Niet alleen in de voorfase, maar ook daarna, kan klager te kennen geven dat zijn klacht geen verdere behandeling meer behoeft. Dit wordt dan aan de klager schriftelijk bevestigd. Dit onder de mededeling dat de klacht – tenzij anders wordt bericht – als ingetrokken wordt beschouwd.

Artikel 13 Onvoorziene gevallen
Dit artikel fungeert als vangnet bepaling.

Artikel 14 Inwerkingtreding
Dit artikel spreekt voor zich.